



**Hürden überwinden:** Unerfahrene könnten mit E-Learning und Telcos Anfangsprobleme haben. Aber sie erwerben so fürs digitale Leben wichtiges Know-how ganz nebenbei.

# Diplomatie für NGO und Private

**Christina Gräni** Die ZHAW-Absolventin wurde von der Grafikerin zur Entwicklungshelferin im doppelten Sinne.

LUKAS TONETTO

**D**iplomaten, die hinter verschlossenen Türen verhandeln, mag es immer noch geben. Doch Diplomatie im weiteren Sinn ist längst nicht mehr dem kleinen Kreis von Karriere-Diplomaten vorbehalten. Auch Firmen und NGO stehen mit Regierungen und internationalen Organisationen im Kontakt.

Was alltäglich erscheint, birgt dennoch Ungewissheiten, umfasst Florian Keller, der einen Studiengang zum Thema leitet, diesen Bereich: «Ohne Weiterbildung ist unklar, wie man sich in diesem internationalen Kontext richtig verhält: Wie geht man mit ausländischen Botschaften in der Schweiz um, wie mit der Wirtschaftsdelegation einer asiatischen Partnerstadt?» Hier, so Florian Keller, setze der an der ZHAW School of Management and Law angebotene CAS Foreign Affairs and Applied Diplomacy an. Die zweimonatige Weiterbildung richtet sich an Personen mit Interesse am Bereich der Aussenbeziehungen sowie verwandten Feldern, sei es in der Privatwirtschaft, der öffentlichen Verwaltung, in Branchenverbänden oder NGO.

Dass man sich in dieser Welt auch ohne diplomatische Erstausbildung professionell bewegen kann, beweist Christina Gräni. Lange kannte sie das internationale Parkett von Berlin bis New York nur aus der Perspektive der studierten Grafikdesignerin. Doch während der Flüchtlingskrise 2015 fühlte sie das Verlangen, etwas für die Menschen zu tun, deren Schicksal sich unweit der Schweizer Grenze abspielte. Sie initiierte eine Spendenaktion für Flüchtlinge in Griechenland. Eine prägende Erfahrung, die dazu führte, dass sie ihre Firma verkaufte: «Nachdem ich mich als Designerin und Firmeninhaberin während 17 Jahren dem optischen Eindruck der Welt verschrieben hatte, wollte ich meine berufliche Energie in soziale und nachhaltige Projekte investieren.»

Heute arbeitet sie für Powercoders, eine Non-Profit-Organisation, die vor drei Jahren ins Leben gerufen wurde mit dem Ziel, aus der Gruppe der in der Schweiz angekommenen Flüchtlinge IT-Talente zu finden, weiterzubilden und so den Pool an IT-Fachkräften zu vergrössern und gleichzeitig die Sozialkosten zu reduzieren. 60 Prozent der nach einem strengen Auswahlverfahren gewählten Teilnehmer schaffen, so Gräni, den Wechsel in Schweizer IT-Unternehmen.

Das Ziel ihres beruflichen Wandels lag somit von vornherein im Bereich der internationalen Zusammenarbeit. Den Grundstein sollte eine Weiterbildung legen. Sie fand das Angebot der ZHAW über das Netzwerk Cinfo, verglichen es mit anderen Fachhochschulangeboten und kam zum Schluss: Das ist es.

So, wie sie heute Feuer und Flamme für ihre Tätigkeit ist, so brannte sie für die Weiterbildung. Florian Keller bestätigt, dass man in kaum einem Studiengang auf so motivierte Teilnehmende trifft, die während der zweimonatigen Weiterbildung theoretische Grundlagen im Bereich der internationalen Beziehungen ebenso lernen wie praktische Fähigkeiten.

Theorie in der Diplomatie? Florian Keller konkretisiert, dass es darum gehe, die unterschiedlichen Akteure besser einzuschätzen: «Man muss wissen, unter welchen Bedingungen eine ausländische In-

vestitionsagentur arbeitet; wer ihr Budget bestimmt; wie ihr Verhältnis zu anderen Institutionen ihres Landes ist. Für eine solche Analyse braucht es neben einem guten Netzwerk Kenntnisse der länderspezifischen Kontexte.»

Christina Gräni erwähnt ein zweitägiges Verhandlungstraining mit dem Leiter des ZHAW Desk for Middle East and Africa Business, Khaldoun Dia-Eddine, als Beispiel für die praxisnahe Weiterbildung von Fachhochschulen: «In Form von Rollenspielen lernten wir konsequentes Verhandeln, wenn es zum Beispiel um Rechtsansprüche in einem anderen Land geht.»

## Austausch mit namhaften Experten

Ziel sei es, ergänzt Florian Keller, den Teilnehmenden Einblick in möglichst viele Bereiche der internationalen Beziehungen zu bieten. Der Austausch mit Experten stehe dabei im Zentrum. Jüngst sprachen die Teilnehmenden mit der persönlichen Mitarbeiterin von Michel Barnier, dem EU-Beauftragten für die Brexit-Verhandlungen. Christina Gräni hält solche Treffen nicht bloss für interessant, sondern auch für didaktisch hilfreich; etwa ihr Treffen in Brüssel mit Urs Bucher, dem Schweizer Botschafter, oder auch mit Thomas Borer, dem früheren Botschafter und heutigen Berater, von dem sie viel über Krisenman-

agement und über das Lobbying in der Schweiz und in Deutschland aus erster Hand erfahren konnte. Besonders gern denkt sie an die Arbeit mit Kurt Spillmann zurück. Der emeritierte Ordinarius für Sicherheitspolitik und Konfliktforschung der ETH Zürich analysierte mit den Studierenden aktuelle Konfliktherde.

Dass ein Teil des Studiengangs in Englisch durchgeführt wurde, erkennt sie als Vorteil: «In Freiburg, in meiner Firma, sprach ich vor allem Französisch und Deutsch. Aber die einstige Diplomaten-sprache wurde durch das Englische verdrängt.» Dank der Weiterbildung habe sie sich zudem richtiggehend in die Materie hineingekniert, sich über die historischen Hintergründe alter Konflikte ebenso informiert wie über politische und wirtschaftliche Zusammenhänge. Noch heute, im Feld der Public Relations, gebe ihr die Weiterbildung eine Basis.

Beruflich angekommen ist Christina Gräni also dort, wo sie von Anfang an hinwollte. Für ihre Abschlussarbeit recherchierte sie übrigens bei Powercoders, ihrem heutigen Arbeitgeber. So war der Abschluss gleichsam der Anfang ihres Neuanfangs.

Lukas Tonetto, Autor, Aarau.  
www.zhaw.ch/diplomacy



**«In Rollenspielen lernten wir konsequentes Verhandeln.»**

**Christina Gräni**  
Grafikerin, Diplomatin

# Die dezentale Betreibungsplattform

**Tilbago** Auch unangenehme Dinge wie ein Forderungsfall können dank dem Startup und mithilfe der Uni Bern unaufgeregt digital abgeschlossen werden.

DANIEL TSCHUDY

Jedes Jahr werden in der Schweiz rund drei Millionen Betreibungen eingeleitet. Gerade die kleineren Gläubigerfirmen, die weder über eigene Fachleute noch Anwälte verfügen, scheuen oft ein rechtliches Inkasso und den zeitlichen und nervlichen Aufwand.

Ein Startup hat sich dieses Problems im vorletzten Jahr angenommen. Tilbago mit Sitz in Luzern verfolgt das Ziel, Gläubigern durch Innovation eine einfache Online-Bewirtschaftung und -abwicklung des rechtlichen Inkassos zu ermöglichen (siehe «Handelszeitung» Nr. 47 vom 22. November 2018). David Fuss (60) ist Gründer und CEO von Tilbago und freut sich über

einen gelungenen Start. «Die Anfangseuphorie war gerechtfertigt. Unsere Kunden sind Gläubigerunternehmen, die ihre Betreibungen und Verlustscheine selbstständig und online erledigen können; die ganze Interaktion mit den Betreibungsämtern erfolgt elektronisch. Es zeigt sich sogar, dass unsere Lösung letztlich die Inkassobüros überflüssig machen wird.»

Zum Angebot von Tilbago gehören auch aktives Monitoring, Echtzeit-Adressverifikation und Online-Integrationen beispielsweise mit dem Handelsregister oder dem SHAB. Geschäftsführer Fuss weiter: «Auf Kundenseite haben wir grosse Fortschritte erzielt. Zurzeit nutzen über tausend Unternehmen sowie mehrere hundert Privatkunden unsere Lösungen. Wir haben richtig gute Rückmeldungen erhalten und verfügen durch unser Angebot bereits über die grösste Anzahl von Gläubigern in der Schweiz.» Zu den Kunden gehören Finanzinstitute, Gesundheitsunternehmen und Firmen aus den unterschiedlichsten Branchen.

Interessant könnte das neue Angebot auch für Städte und Gemeinden sein.

Denn Tilbago bedient laut Fuss bereits über hundert Verwaltungen. Hanspeter Frischknecht beispielsweise ist Abteilungsleiter der Finanzverwaltung Neuenhof und setzt die neuen Applikationen bereits ein: «Für die Erstellung und Einreichung von Begehren hat sich unser Aufwand um 80 Prozent verringert und für die Pendenzen- und die Verfahrensüberwachung um 50 Prozent.»

Selbstverständlich gibt es weiterhin Anbieter, die klassisch dem Bundesgesetz über Schuldbetreibung und Konkurs folgen. Laut Fuss würden die Nutzer bei diesem Vorgehen aber detaillierte Fachkenntnisse des rechtlichen Inkassoprozesses benötigen. Bei Tilbago hingegen würden die Nutzer intelligent unterstützt – so, dass auch Anwender ohne Vorkenntnisse oder IT-Flair das Inkasso leicht umsetzen könnten.

## Akademische Inputs

«Unser Anspruch geht weit über die reine Abwicklung des Inkassoprozesses

hinaus. Wir zeigen unseren Kunden den direkten Weg zum Geld. Dazu setzen wir auf die KI-Software I-Views von Empolis (semantische Graphdatenbank-Technologie) in Kombination mit Machine-Learning- und Robotics-Ansätzen. In diesem Bereich werden wir durch das Innovationslabor PF Lab von Postfinance als Sparringspartner unterstützt.» Postfinance hat sich an Tilbago beteiligt.

## Gemeinsames Projekt ist der EMBA mit Fokus auf digitale Transformation.

David Fuss, der an der Universität Bern ein Executive MBA in Marketing Management absolvierte, legt viel Wert auf die Zusammenarbeit mit der Uni. «Der aus Deutschland stammende Professor Harley Krohmer ist Direktor des Instituts für Marketing und Unternehmensführung an der Universität Bern und gleichzeitig unser Verwaltungsratspräsident. Ein gemeinsames Projekt ist der EMBA mit Fokus auf digitale Transformation und marktorientierte Unternehmensführung. Dort können wir sowohl im Studium wie in der Forschung aufzeigen, wie ein Startup erfolgreich geplant und

weiterentwickelt werden kann und wie man theoretische Marketingansätze in der Praxis einsetzt. Wir profitieren von den neusten theoretischen Erkenntnissen in den Bereichen Digital Business, Betriebswirtschaftslehre und Marketing, die Universität profitiert von unseren praktischen Erfahrungen, die wir am Markt sammeln.» Derzeit lernt an der Uni Bern eine Studiengruppe im Master Betriebswirtschaftslehre am Beispiel von Tilbago die Anwendung neuester digitaler Marketing-techniken.

## Auszeichnungen

Dass David Fuss und sein Team auf dem richtigen Weg sind, legen gleich drei gewonnene Branchen-Awards nahe, namentlich Corporate Startup Award, Swiss Prime Site Startup Accelerator und Swiss Innovation Challenge. Drei Jurys haben sich für Tilbago entschieden; in ihren Bewertungen sprachen sie unter anderem von Transparenz und von der «integrierten Intelligenz».

www.tilbago.ch